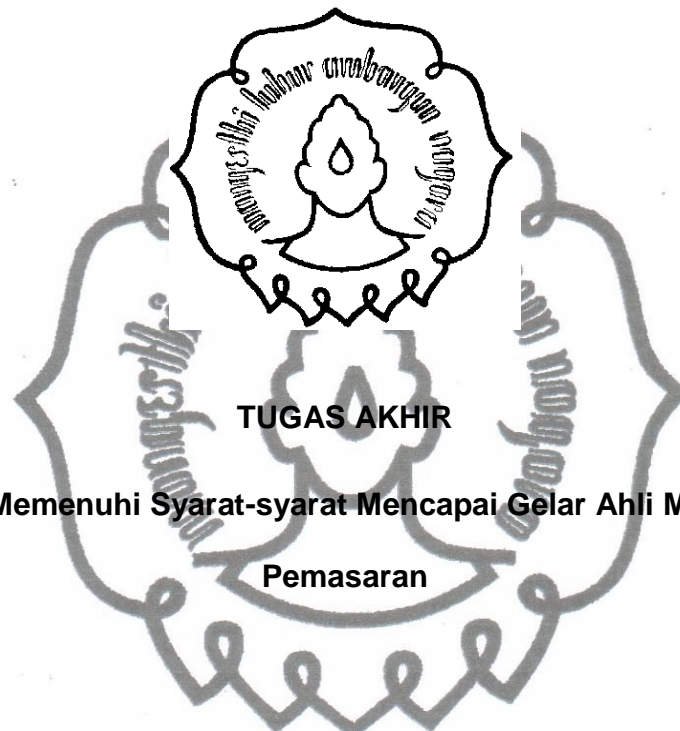


**PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN  
RUMAH (KPR) BERSUBSIDI DI PT BANK TABUNGAN NEGARA (BTN)  
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KENTINGAN UNS**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Manajemen**

**Pemasaran**

**Oleh:**

**Adhitya Angga Dharmawan**

**F 3207094**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2011**

*commit to user*

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**“PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN  
RUMAH (KPR) BERSUBSIDI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) (PERSERO)  
TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KENTINGAN UNS”**

Surakarta, 02 Februari 2011

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



**Pujiyanto, SE**  
NRP : 320 800 002

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**“PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN  
RUMAH (KPR) BERSUBSIDI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) (PERSERO)  
TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KENTINGAN UNS”**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

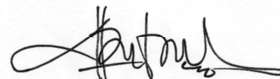
Surakarta, Februari 2011

Tim Penguji Tugas Akhir

Atmadji, Drs. MM  
NIP :19590531 198503 1 004

Pujianto, SE  
NRP :320 800 002

  
\_\_\_\_\_  
Penguji

  
\_\_\_\_\_  
Pembimbing

## PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberi rahmat dan hidayahnya kepada saya
2. Bapak, Ibu serta Adik yang telah memberikan motivasi dan doa selama ini
3. Semua keluarga besarku yang telah mendoakan
4. Teman-teman Manajemen Pemasaran Angkatan 2007, widiyanto, wahyudin, budi yoyok, masih banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu
5. Sahabat-sahabat TRIYO WIBIYONO, haris budi, topic, dan masih banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan semangat.
6. Cita putri hastari, yang telah membangkitkan semangat dalam hidup dan terus memberikan motivasi.
7. Almamaterku

## MOTTO

- ❖ ***“Jagalah lima perkara sebelum kedatangan lima perkara: masa mudamu sebelum kedatangan masa tuamu, masa sehatmu sebelum kedatangan masa sakitmu, masa kayamu sebelum kedatangan masa miskinmu, masa kelapangan waktu (longgar) sebelum kedatangan kesibukan, masa hidupmu sebelum kedatangan masa matimu.” (HR Baihaqy dan Hakim)***
- ❖ **“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubah nasibnya sendiri.” (Q. S. Ar-ra’du: 11)**
- ❖ **“Usaha, tawakal, sabar, syukur, ikhlas dan khusnudhon merupakan kata kunci yang insya Allah akan mengantarkan kita mencapai ridha-Nya, amiin” (Adi Prasetyo, S. Sos)**
- ❖ **Kita dapat merasakan kemenangan bila pernah merasakan pahitnya kekalahan, Kita dapat merasakan kenikmatan dalam hidup karena kita pernah merasakan pahitnya hidup, Janganlah Pernah Menyerah Dalam Hidup!!! (Penulis)**



## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul " PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KENTINGAN UNS ". Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan sebutan Ahli Madya pada program Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu atas segala bantuan yang diberikan penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Sutopo, M.Com. Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. Drs. Harmadi, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Pujiyanto, SE selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Ayah, Ibu yang telah memberikan dorongan serta semangat baik material maupun spiritual.
6. Teman-teman D III Manajemen Pemasaran angkatan 2007 widiyanto, wahyudin, budi yoyok, vivin fitriyani dan masih banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
7. Ibu Orchid Rorosito selaku pembimbing magang di Bank BTN.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lepas dari kekurangan baik isi maupun penyajiannya. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta dapat menambah khasanah keilmuan untuk masa yang akan datang.

Surakarta, Februari 2011

Penulis

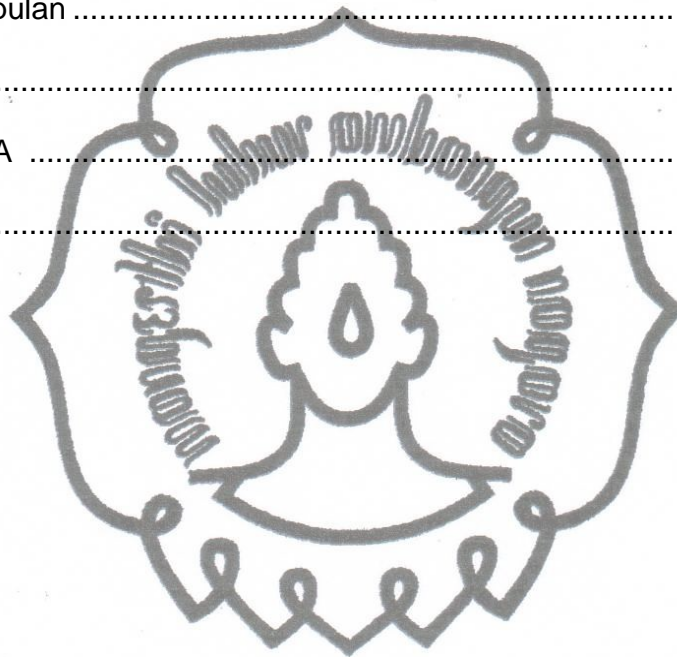
ADHITYA ANGGA D

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Definisi Bank .....	9
B. Pengertian Kredit .....	16
C. <i>Loan Service</i> .....	27
D. <i>Personal Selling</i> .....	30



BAB III PEMBAHASAN .....	35
A. Keadaan Umum Perusahaan .....	35
B. Laporan Magang Kerja .....	49
C. Pembahasan .....	51
BAB IV PENUTUP .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	74



## DAFTAR TABEL

3.2 Tabel Tingkat Pendidikan Karyawan .....	49
---	----



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Solo Posisi Oktober 2010 ...	44
3.3 Alur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi .....	67



## ABSTRAK

**PERAN *LOAN SERVICE* DALAM PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI DI PT BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KENTINGAN UNS**  
**ADHITYA ANGGA DHARMAWAN**  
**F3207094**

Tugas Akhir ini ditulis untuk mengetahui peran *loan service* dalam proses pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) bersubsidi di PT Bank Tabungan Negara (BTN) (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa penting peran *loan service* dalam penjualan KPR. PT Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan.

Metode pengumpulan yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang telah di kumpulkan oleh penulis melalui metode wawancara langsung maupun dengan mengumpulkan data-data buku serta referensi lainnya. Teknik pembahasan dengan analisis deskriptif yaitu membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai obyek yang diteliti.

Dalam menghadapi persaingan yang ada dan guna meningkatkan jasa pelayanan perbankan PT Bank Tabungan Negara (BTN) melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan konsumen agar memakai produk yang di tawarkan oleh PT Bank Tabungan Negara (BTN),

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran *loan service* dalam proses pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) bersubsidi di PT Bank Tabungan Negara (BTN) (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS sangat penting karena *Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Loan Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, khususnya pada proses pemberian kredit.

Kata kunci: Kredit, Kualitas Pelayanan, jaminan.

## ABSTRACT

LOAN SERVICE ROLE IN THE PROCESS OF CREDIT HOME OWNERSHIP (KPR)  
Subsidized AT STATE BANK (BTN) (PERSERO) TBK. BRANCH OFFICE HELPER  
KENTINGAN UNS

**ADHITYA ANGGA DHARMAWAN**  
**F3207094**

This final written to determine the role of loan service role in the process of granting home loans (KPR) subsidized in PT Bank BTN (BTN) (PERSERO) TBK. Branch Office Kentingan UNS. It aims to find out how important the role of service in the sale of mortgage loans. PT Bank BTN (BTN) is one company engaged in banking services.

Collection methods used are primary and secondary data that has been collected by the author melalui interview method directly or by collecting data and other reference books. Technical discussions with deskriptif analysis is to make a picture in a systematic, factual and accurate information about the object being studied.

In the face of existing competition and to improve banking services PT Bank BTN (BTN) made various efforts to enhance consumers to use products in the offer by PT Bank BTN (BTN).

Based on research results, it can be concluded that the role of loan service in the process of granting home loans (KPR) subsidized in PT Bank BTN (BTN) (PERSERO) TBK. Branch Office Kentingan UNS very important because the Loan Service in charge of handling the bank's operations, especially the provision of credit to debtors. In the banking world Loan Service the main task is to provide services and build relationships with the community. Service Loan bank in serving the customers are always trying to attract a way to woo prospective customers become customers of the bank concerned in various ways. Loan Service is the backbone of its operational activities in the banking world, especially in the lending process.

Keywords: Credit, Service Quality, assurance.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan rangkaian pembangunan seluruh aspek yang berkesinambungan meliputi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tujuan pembangunan nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945. Salah satu aspek pembangunan adalah di bidang ekonomi. Perekonomian yang sehat dapat terwujud atas kerjasama pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat. Penyebaran yang merata dari hasil pembangunan di bidang ekonomi tersebut juga akan diwujudkan melalui kebijaksanaan yang serasi antara lain di bidang perbankan.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan perbankan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari semakin ketatnya persaingan yang terjadi diantara sekian banyak perusahaan perbankan. Industri perbankan merupakan sendi perekonomian yang memegang peranan penting di Indonesia. Pengertian Bank menurut UU no 7 tahun 1992 (dalam Martono,2000:20) adalah



badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pelayanan yang diberikan sebuah bank Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2002:70) dimensi kualitas jasa dibagi menjadi lima antara lain : (i)Tangible yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi; (ii)Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (iii)Responsiveness yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (iv)Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf ,bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan; (v)Emphaty yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Semakin banyak masyarakat akan pemenuhan kebutuhan hidup, semakin kompleks pula materi yang dibutuhkan terutama akan pemenuhan akan sandang, pangan dan papan. Untuk sandang dan pangan kemungkinan besar masyarakat masih mampu untuk memenuhinya, tetapi untuk papan masih banyak masyarakat yang tidak mampu memenuhinya disebabkan terbatasnya dana, karena untuk membuat suatu papan dibutuhkan biaya yang cukup besar.

Untuk merealisasikan kebutuhan akan papan bagi masyarakat tersebut, PT BTN, (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS mengeluarkan produk kredit yang dinamakan KPR bersubsidi. KPR bersubsidi adalah kredit yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk pemilikan atau pembelian Rumah Sehat Sederhana (Rs Sehat/RSH).

Dengan adanya KPR bersubsidi tersebut diharapkan masyarakat berpenghasilan rendah dapat memiliki rumah sehat sederhana secara kredit di bank BTN, (persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS dengan nilai taksasi rumah maksimal 55 juta rupiah, selain itu tingkat bunga kredit KPR bersubsidi juga sangat rendah dibanding dengan KPR pada umumnya.

Dalam kondisi riil, *Customer service* dibagi menjadi beberapa divisi antara lain divisi pendanaan dan divisi kredit (*Loan Service*). *Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : “ **PERAN LOAN SERVICE DALAM PROSES**

**PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) BERSUBSIDI DI PT.  
BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) (PERSERO) TBK. KANTOR  
CABANG PEMBANTU KENTINGAN UNS ”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana job description loan service Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Kentingan UNS?
2. Bagaimana langkah yang dilakukan *Loan Service* dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi?

**C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui job description loan service Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Kentingan UNS.
2. Mengetahui langkah yang dilakukan *Loan Service* dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi.

#### D. Manfaat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diharapkan akan memperoleh manfaat sebagai berikut :

##### 1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sarana untuk mengaplikasikan teori yang sudah didapat dengan keadaan sebenarnya, khususnya mengenai ilmu-ilmu dalam bidang perbankan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan kenyataan yang sesungguhnya dan diharapkan mampu memberikan wawasan ataupun gambaran yang lebih luas kepada konsumen. Selanjutnya sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

##### 2. Bagi Praktisi dan Instansi

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran, informasi, dalam meningkatkan jumlah konsumen serta bermanfaat untuk penentuan kebijakan strategis perusahaan

##### 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

## E. Metode Penelitian

### 1. Ruang Lingkup

Penelitian dilakukan di PT. BTN (persero), KCP Ketingan UNS untuk memperoleh data sesuai dengan bahan yang ingin diteliti.

### 2. Macam Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua macam jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer :

Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat. Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan langsung di PT. BTN (persero) KCP Ketingan UNS. Data yang diperoleh penulis berupa kinerja *Loan Service* dalam proses transaksi kredit yaitu:

- 1) Tahap Pengenalan Produk
- 2) Syarat-syarat pengajuan kredit
- 3) Tahap wawancara
- 4) Realisasi kredit
- 5) Tahap pengarsipan data

b. Data Sekunder:

Data yang diperoleh dari sumber-sumber lain seperti dari internet, buku, maupun dari selebaran yang berisi Sejarah singkat perkembangan PT. BTN, Visi Dan Misi, Budaya Kerja, Nilai Dasar dan Etika Pegawai, Produk-produk Bank, Struktur Organisasi, dll.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan beberapa penelitian yaitu :

a. Penelitian Lapangan

1) Wawancara

Dilakukan dengan teknik wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan *Loan Service* di BTN KCP Ketingan UNS.

2) Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati secara langsung obyek yang diteliti. Sebagai obyek penelitiannya yaitu *Loan Service* dengan calon nasabah atau nasabah yang melakukan transaksi kredit di BTN KCP Ketingan UNS.

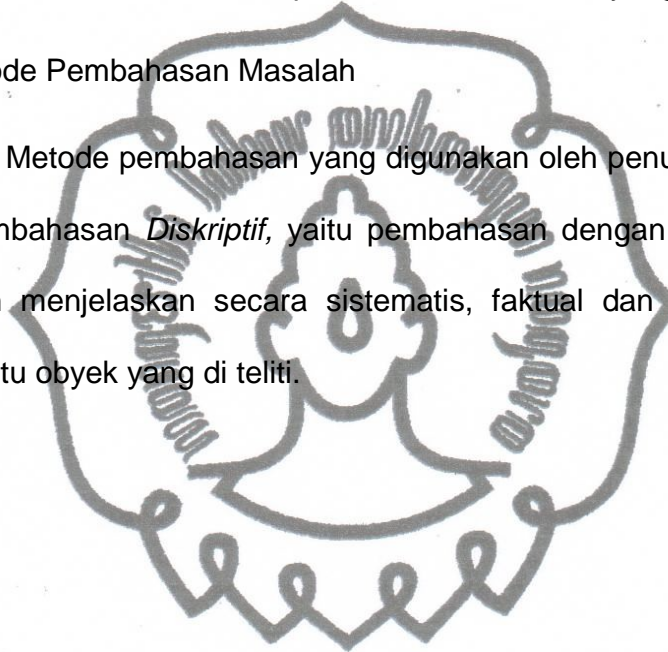


#### b. Penelitian Kepustakaan

Dilakukan dalam bentuk pengumpulan data-data dari berbagai sumber literatur yang berhubungan dengan topik pembahasan dalam penelitian ini untuk memperoleh landasan teori yang relevan.

#### 4. Metode Pembahasan Masalah

Metode pembahasan yang digunakan oleh penulis dengan model pembahasan *Diskriptif*, yaitu pembahasan dengan menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu obyek yang di teliti.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Bank

##### 1. Definisi Bank

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia, disamping itu ada lembaga keuangan lain seperti *leasing*, modal ventura, pegadaian, koperasi, dan anjak piutang yang menjadi urat nadi dalam perekonomian nasional.

Secara definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No. 10 Th 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 2).

Menurut Adhy Basar P dan Ihsan Ismady P dalam majalah *Economic Review* No. 218 Desember 2009 menyatakan bahwa pada 2010 perbankan Indonesia diharapkan dapat kembali meningkatkan perannya sebagai lembaga intermediasi secara optimal dengan *momentum recovery* dari krisis finansial. Banyak kalangan, khususnya kalangan dunia usaha dan pemerintah mengharapkan kontribusi perbankan yang lebih besar dalam menggerakkan perekonomian. Sepanjang tahun 2009, banyak kalangan menilai perbankan kurang optimal dalam menjalankan fungsi intermediasi,

hal tersebut berdasarkan penilaian dari berbagai pihak bahwa perbankan menerapkan strategi suku bunga yang tinggi untuk dapat mempertahankan tingkat keuntungan. Sebelum menaruh ekspektasi yang tinggi terhadap sektor perbankan, ada baiknya kita melihat kondisi perbankan di tahun 2009 dan ekspektasi perbaikan perekonomian di tahun 2010.

Perkembangan perbankan sepanjang tahun 2009 menunjukkan adanya *recovery* setelah krisis global yang berlangsung pada medio 2008. Hal tersebut tercermin dengan adanya pertumbuhan aset, kredit dan Dana Pihak Ketiga (DPK) perbankan pada periode Juni hingga Desember 2009 yang relatif lebih tinggi dibanding semester pertama 2009.

Sepanjang 2009, pertumbuhan aset perbankan mencapai Rp 223 T atau bertumbuh hampir sebesar 10% yang didorong oleh pertumbuhan kredit yang juga mencapai 10% atau sebesar Rp 130 T. Pertumbuhan kredit tersebut masih belum menunjukkan meningkatnya fungsi intermediasi perbankan yang optimal. Rendahnya pertumbuhan kredit di satu sisi disebabkan persepsi perbankan terhadap tingginya risiko sektor riil yang masih terimbas krisis keuangan global. Sebaliknya di sisi lain juga disebabkan aktivitas ekonomi yang melambat serta tingginya suku bunga. *Loan to Deposit Ratio (LDR)* yang merupakan salah satu indikator intermediasi perbankan, pada 2009 menunjukkan peningkatan rasio yang melambat setelah pada tiga tahun sebelumnya menunjukkan peningkatan yang relatif baik. LDR sepanjang 2005-2008 terus mengalami peningkatan,

namun pada 2009 LDR mengalami penurunan dari 74,6% pada 2008 menjadi 72,9% pada Desember 2009.

Walaupun penyaluran kredit tetap mengalami peningkatan pada 2009, akan tetapi kredit modal kerja mengalami penurunan jika dibandingkan 2008. Kondisi tersebut antara lain dapat disebabkan penerapan suku bunga perbankan yang tetap tinggi (suku bunga kredit rata-rata hanya turun sebesar kurang dari 100 basis poin) walaupun Bank Indonesia telah menurunkan *BI rate* sepanjang tahun 2009 sebesar 275 basis poin.

## 2. Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik fungsi bank dapat sebagai *agent of trust*, *agen of development*, dan *agen of services*. (susilo, sridkk, 2000: 103 bank dan lembaga keuangan)

### a. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan

disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan juga percaya bahwa pada saat yang telah dijanjikan masyarakat dapat menarik lagi simpanan dananya di bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan juga bank percaya bahwa debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

*b. Agent of Development*

Sektor dalam kegiatan perekonomian masyarakat yaitu sektor moneter dan sektor riil, tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Tugas bank sebagai penghimpun dan penyaluran dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan juga konsumsi barang dan jasa, mengingat semua kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

*c. Agent of Services*

Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa-jasa bank ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan. Ketiga fungsi bank tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga keuangan atau *financial intermediary institution*.

### 3. Produk Perbankan

Produk bank merupakan jasa. Jasa yang ditawarkan bank dalam bentuk beranekaragam. Dalam praktik sehari-hari banyak berbagai jenis produk jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat. Kelengkapan jenis produk yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank dan jenis bank itu sendiri, misalnya bank umum lebih lengkap jika dibandingkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) atau bank devisa lebih lengkap dibandingkan dengan bank non devisa. Semakin lengkap produk yang ditawarkan akan semakin baik, sehingga untuk memperoleh produk bank, nasabah cukup



mendatangi satu bank saja. Produk bank tersebut meliputi (Tjiptono,1996:104):

a) Menghimpun dana (*funding*) dalam bentuk :

- 1) Rekening Giro
- 2) Rekening Tabungan
- 3) Rekening Deposito

b) Menyalurkan dana (*lending*) dalam bentuk :

- 1) Kredit Investasi
- 2) Kredit Modal Kerja
- 3) Kredit Perdagangan
- 4) Kredit Konsumtif
- 5) Kredit Produktif

c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti :

- 1) *Transfer* (Kiriman Uang)
- 2) *Inkaso* (*Collection*)
- 3) *Kliring* (*Clearing*)
- 4) *Save Deposit Box*
- 5) Bank Garansi
- 6) *Bank Draft*
- 7) *Letter of Credit* (L/C)
- 8) *Traveler Cheque*
- 9) Pembayaran pajak, telepon, air, listrik, dan uang kuliah.

*commit to user*

- 10) Melayani pembayaran gaji, pensiun, honorarium deviden, dan hadiah
- 11) Berperan dalam pasar modal seperti penjamin emisi (*underwriter*), Penanggung (*Guarantor*), wali amanat (*trustee*), Pialang (*broker*).

#### 4. Prinsip *Prudencial Banking*

Dalam melaksanakan kegiatannya, bank wajib menerapkan prinsip *Prudencial Banking*. Bentuk aturan *Prudencial Banking* itu adalah (Suhardjono dkk, 2006:120. Akuntansi Perbankan) :

- a) Pada tahap pertama, harus ada semacam “asuransi publik” terhadap utang bank (*liabilities*) dalam bentuk *lender of the last resort* dan asuransi simpanan publik.
- b) Pada tahap kedua adalah proteksi terhadap lembaga-lembaga penjamin diatas terhadap perilaku perbankan, dengan membuat aturan-aturan kualitas perbankan dalam bentuk keharusan bagi bank untuk memelihara kecukupan modal (CAR), kontrol terhadap kualitas *asset* bank berupa *Legal Lending Limit (3L)* dan *Non Performing Loan (NPL)*, pengawasan terhadap manajemen pendapatan (*Earning*), dan memelihara likuiditas, yang didalam perbankan semua itu disebut sebagai persyaratan CAMEL.
- c) Pada tahap ketiga, harus ada pengawasan agar bank mentaati ketentuan no. 2 diatas, untuk terciptanya optimal supervision terhadap perbankan.

## B. Kredit

### 1. Pengertian Kredit

Pengertian kredit itu sendiri mempunyai dimensi yang beraneka ragam, dimulai dari arti kata “Kredit” yang berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa latin “*Creditum*” yang berarti kepercayaan atau kebenaran. Dalam praktek sehari-hari pengertian ini selanjutnya berkembang luas lagi antara lain:

- a. Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan ditanggung pada suatu jangka waktu yang disepakati. (*Kohler “A. Dictionary For Accountants” 3<sup>rd</sup> edition prentice hall-inc, New York 1964, hal: 151*)
- b. Sedangkan pengertian yang lebih relevan untuk kegiatan perbankan di Indonesia, pengertian kredit ini telah dirumuskan dalam UU No. 10 Th 1998 tentang perbankan pasal 1 ayat 2, yang merumuskan : “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”. Dari perumusan di atas ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik yaitu :
  - 1) Adanya suatu penyerahan uang/tagihan atau dapat juga barang yang menimbulkan tagihan tersebut kepada pihak lain, dengan harapan memberi pinjaman ini bank akan memperoleh suatu tambahan nilai dari pokok pinjaman tersebut yang berupa bunga sebagai pendapatan bagi bank yang bersangkutan.

- 2) Dari proses kredit itu telah didasarkan pada suatu perjanjian yang saling mempercayai kedua belah pihak akan mematuhi kewajibannya masing-masing.
- 3) Dalam pemberian kredit ini terkandung kesepakatan pelunasan hutang dan bunga akan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati bersama.

## 2. Prinsip-Prinsip Perkreditan

Untuk dapat melaksanakan kegiatan perkreditan secara sehat telah dikenal adanya prinsip 5C atau menurut Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) menyebutnya sebagai prinsip 7C dan prinsip 7P.

### a. Prinsip 7C ini meliputi (Farid, 1991:203):

#### 1. *Character*.

Seperti telah diuraikan di muka dasar dari suatu pemberian kredit adalah atas dasar kepercayaan, jadi yang mendasari suatu kepercayaan yaitu adanya keyakinan dari pihak bank bahwa si peminjam mempunyai moral, watak, ataupun sifat-sifat pribadi yang positif dan kooperatif dan juga mempunyai rasa tanggung jawab baik dalam kehidupan pribadi sebagai manusia, kehidupannya sebagai anggota masyarakat ataupun dalam menjalankan kegiatan usahanya.

#### 2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan *capacity* disini yaitu suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajiban-

kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukannya atau kegiatan usaha yang akan dilakukannya yang akan dibiayai dengan kredit dari bank. Jadi jelaslah maksud dari penilaian terhadap *capacity* ini untuk menilai sampai dimana hasil yang akan diperolehnya tersebut, akan mampu untuk melunasinya tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya.

### 3. *Capital*

Yaitu jumlah dana/modal sendiri yang dimiliki oleh calon debitur. Dalam praktek sehari-hari kemampuan *capital* ini antara lain dapat dimanifestasikan dalam bentuk kewajiban untuk menyediakan *self financing* sampai sejumlah tertentu dan sebaiknya besarnya *self financing* ini lebih besar dari kredit yang akan dimintakan dari perbankan. Bentuk *self financing* ini tidak selalu harus berupa uang tunai, dapat juga dalam bentuk barang-barang modal seperti tanah, bangunan, mesin-mesin, dan lain-lain. Besar kecilnya *capital* ini dapat juga dilihat dari neraca perusahaan yaitu pada komponen "*owner equity*", laba yang ditahan, atau juga dapat dilihat dari akta pendirian perusahaan. Untuk perusahaan perorangan dapat kita lihat dari daftar kekayaan calon debitur dikurangi dengan hutang yang dimiliki.

### 4. *Collateral*

Yang dimaksud dengan *collateral* ini yaitu barang-barang jaminan yang diserahkan oleh debitur sebagai jaminan atas kredit yang diterimanya. Manfaat *collateral* yaitu sebagai alat pengamanan

apabila usaha yang dibiayai kredit tersebut gagal atau sebab-sebab lain dimana debitur tidak mampu melunasi kreditnya. Jaminan juga dapat sebagai alat pengaman dalam menghadapi kemungkinan adanya ketidakpastian pada kurun waktu yang akan datang pada saat kredit harus dilunasi. Jaminan ini sifatnya sebagai pelengkap dari kelayakan (*feasibility*) dari proyek nasabah. Jaminan ini tidak akan memperbaiki tingkat *feasibility* suatu proyek, namun agar proyek yang *feasible* tersebut menjadi *bank-able* (dapat dibiayai dengan kredit dari bank) harus ada jaminan/*collateral* tersebut.

#### 5. *Condition of Economic*

Yang dimaksud dengan *Condition of Economic* adalah situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat maupun untuk suatu kurun waktu tertentu yang memungkinkan akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari perusahaan yang memperoleh kredit. *Condition of Economic* sangat penting untuk diketahui apabila kredit tersebut diberikan untuk perusahaan yang bergerak di bidang ekspor-impor. Adapun maksud penilaian terhadap *Condition of Economic* dimaksudkan pula untuk mengetahui sampai sejauh mana kondisi-kondisi yang mempengaruhi perekonomian suatu Negara/daerah akan memberikan dampak yang bersifat positif maupun negatif terhadap perusahaan yang memperoleh kredit tersebut. Untuk kemungkinan penilaian *Condition of economic* ini



perlu dipelajari masalah-masalah politik, budaya, kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah setempat, peraturan-peraturan moneter, perpajakan, dan lain-lain.

#### 6. *Constraint*

Yang dimaksud dengan *constraint* ini adalah hambatan-hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan bisnis di suatu tempat. Walaupun prinsip 5C diatas memungkinkan atau cukup baik. Sebagai misal seorang peternak babi di daerah yang penduduknya muslim, walaupun ke 5C baik tetapi sebaiknya perusahaan tersebut tidak usah diberikan kredit kecuali mau disarankan untuk pindah ke lokasi lain.

#### 7. *Covering*

Bank menjaga setiap kredit yang diberikan yaitu dengan mengasuransikannya. Jika proyek perusahaan yang dibiayai dari kredit mengalami kegagalan dan kesulitan dalam melunasi kredit, maka pihak asuransi akan membayar kepada bank sebesar 80% dari jumlah kredit. Dalam hal ini pihak perusahaan tidak terlibat.

#### b. Prinsip 7P

prinsip 7P yaitu:prinsip-prinsip analisa kredit yang dipergunakan untuk melakukan penilaian permohonan kredit oleh sebuah lembaga kredit yang harus memperhatikan beberapa prinsip utama yang berkaitan dengan

kondisi secara keseluruhan dari calon debitur di dalam lembaga perbankan.

Dalam dunia perbankan terdapat prinsip 7P yang harus diterapkan. prinsip 7P itu meliputi ( Suhardjono,2002:206):

### 1. *Personality*

Menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya merupakan penilaian terhadap calon debitur termasuk orang atau lembaga yang mendukung kegiatan usahanya, seperti mitra usaha, penyandang dana, pemasok juga pelanggan yang dianggap penting.

### 2. *Party*

Mengklasifikasikan nasabah kedalam klasifikasi tertentu atau golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, dan karakternya yaitu ada kreditur dan calon debitur yang sedang melakukan transaksi kredit.

### 3. *Purpose*

Untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah dan apabila perlu juga diadakan pengawasan supaya kredit tersebut digunakan untuk tujuan

yang telah disepakati antara kreditur dan calon debitur. supaya penggunaan kredit tersebut terarah, aman, produktif, membawa manfaat bagi debitur, masyarakat, bank serta pengembangan daerah

#### *4. Prospect*

Menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

#### *5. Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit yang diperolehnya. seperti penilaian terhadap sumber-sumber dana primer maupun sekunder untuk mengetahui proporsi pelunasan kredit sebagai bahan penetapan kebijakan baik oleh debitur maupun bank.

#### *6. Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. seperti bila seorang nasabah mempunyai suatu usaha bisnis kreditur harus mengetahui seberapa besar laba yang didapat debitur supaya kreditur bisa melakukan penilaian layak tidaknya debitur tersebut mendapatkan uang pinjaman dari bank.

### 7. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikucurkan oleh bank namun melalui suatu perlindungan, sebagai antisipasi terjadinya kegagalan dalam pelunasan kredit perlu adanya penilaian agunan yang mungkin bisa dikuasai oleh pihak bank.

### 3. Tujuan kredit

#### a. Tujuan penyaluran kredit (Muldjono,1996:201):

##### 1. Bagi kreditur atau bank :

- a. Sebagai sumber utama pendapatan bank.
- b. Ikut serta meningkatkan dunia usaha.
- c. Peningkatkan peredaran lalu lintas uang.
- d. Kredit merupakan sarana untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya.
- e. Kredit akan membantu memasarkan jasa perbankan.

##### 2. Bagi debitur :

- a. Sebagai penambah modal usaha.
- b. Memperluas lapangan pekerjaan.
- c. Dapat meningkatkan hasil produksi yang mampu bersaing dengan barang – barang yang berasal dari manca Negara.

##### 3. Bagi masyarakat.

- a. Dapat mengurangi kemiskinan dan pengangguran.
- b. Meningkatkan produktifitas hasil produksi.
- c. Meningkatkan pendapatan masyarakat.

- d. Menekan masyarakat tidak berharap pada rentenir.
- 4. Bagi pemerintah.
  - a. Sebagai alat mengendalikan moneter.
  - b. Sebagai alat untuk menciptakan lapangan pekerjaan.
  - c. Sebagai alat untuk meningkatkan dan pemeratakan pendapatan masyarakat.

#### 4. Jenis-Jenis Kredit

Jenis-jenis kredit digolongkan menurut beberapa kriteria (Muljono Teguh Pudjo, 1993:142):

- a. Kredit menurut jangka waktu, dibedakan menjadi :
  - 1) Kredit jangka pendek, yaitu kredit yang mempunyai jangka waktu pengembalian sampai dengan satu tahun.
  - 2) Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang mempunyai jangka
  - 3) Kredit jangka panjang, yaitu kredit yang mempunyai jangka waktu pengembalian lebih dari tiga tahun.
- b. Kredit menurut tujuan penggunaan.

Jenis kredit ini dibedakan menjadi kredit produktif dan kredit konsumtif. Kredit produktif adalah kredit yang dipergunakan untuk membantu dan menambah modal dalam proses produksi. Sedangkan kredit konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi sehari-hari.

- c. Kredit menurut jaminannya.

Dibedakan menjadi kredit blanko terjamin. Kredit blanko adalah kredit yang tidak menggunakan suatu jaminan apapun, sedangkan kredit terjamin adalah kredit yang menggunakan jaminan barang berupa barang, baik barang bergerak atau tidak bergerak.

d. Kredit menurut sifat pelunasannya.

Jenis kredit menurut sifat pelunasannya dibedakan menjadi kredit dengan angsuran dan kredit bukan dengan angsuran. Kredit dengan angsuran adalah kredit yang pelunasannya dilakukan secara angsuran menurut skala yang ditetapkan sebelumnya, sedangkan kredit bukan dengan angsuran berarti kredit yang pelunasannya dilakukan sekaligus pada waktu jatuh tempo.

### C. *Loan Service*

1. Pengertian *Loan Service*

*Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik nasabah dengan berbagai cara. *Loan Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan terutama pada bagian kredit. Pelayanan Kredit adalah proses dimana bank hipotek atau



perusahaan subservicing mengumpulkan tepat waktu pembayaran bunga dan pokok dari peminjam. Tingkat pelayanan yang bervariasi tergantung pada jenis pinjaman dan persyaratan dinegosiasikan antara perusahaan dan investor mencari jasa mereka. (kasmir, 2004:206).

2. Job Description **LOAN SERVICE**:

- a. Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang kredit.
- b. Menyampaikan saran pada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugas sebagai petugas kredit.
- c. Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam mengatur rencana kerja dan anggaran kredit.
- d. Menghubungkan sasaran kredit yang potensial di segala sektor.

2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005 : 152).

Pelayanan Prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan

berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Pelayanan prima yang baik dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain, dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita.

Pelayanan Prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi staf perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya.

Pelayanan Prima dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip 3A yaitu pertama, kita harus menyajikan *Attitude* (Sikap) yang benar. Kedua, kita harus memberikan *Attention* (Perhatian). Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari *Action* (Tindakan). (Hasibuan, 2005 : 172).

Pelayanan prima berdasar konsep *Attitude* yaitu sikap yang baik dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan pegawai tersebut meliputi tiga prinsip yaitu :

- a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan.
- b. Melayani pelanggan dengan berfikiran positif, sehat, dan logis.

- c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasar konsep *Attention* yaitu perhatian yang diberikan pada nasabah harusnya sangat menghargai nasabah meliputi tiga prinsip yaitu :

- a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
- b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
- c. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Pelayanan prima berdasar konsep *Action* tindakan yang dilakukan kreditur harus sangat teliti ketika sedang melayani nasabah meliputi lima prinsip yaitu :

- a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
- b. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
- c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
- d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
- e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

#### **D. *Personal Selling***

*Personal selling* adalah interaksi antar individu, saling bertemu muka yang diajukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau memperthankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain (Swastha : 2000 : 260 ).

*Personal selling* merupakan kegiatan perusahaan untuk melakukan kontak langsung dengan para calon konsumennya. Dengan kontak langsung ini diharapkan akan terjadi hubungan atau interaksi yang positif antara pengusaha dengan calon konsumennya itu. Kontak langsung itu akan dapat memengaruhi secara lebih intensif para konsumennya serta gaya hidupnya dan dengan demikian maka pengusaha dapat menyesuaikan cara pendekatan atau komunikasinya dengan konsumen itu secara lebih tepat yang sesuai dengan konsumen yang bersangkutan.

Macam-macam *personal selling* yang dapat dilakukan perusahaan, yaitu sebagai berikut : (Swastha : 2000 : 263 ).

- a. Undangan kepada langganan-langgan oleh pimpinan perusahaan untuk mengadakan penjualan maupun diminta pendapatnya tentang produk dan perusahaannya.
- b. *Door-to-door* atau *house-to-house* yaitu perusahaan menggunakan beberapa orang salesman atau salesgirl untuk mendatangi langsung calon pembeli kerumah atau toko masing-masing untuk menawarkan barang.
- c. Memberi bantuan ahli-ahli teknik pada industri pemakai untuk memberikan penjelasan tentang produknya.
- d. *A cross the counter selling*, penjual yang berbeda bekerja sama untuk saling menjual secara silang barang-barang yang mereka jual.

Perlu pula diingat bahwa *personal selling* ini tidak semata mata ditujukan pada konsumen akhir saja melainkan dapat pula diterapkan kepada pedagang perantara untuk mendapatkan tingkat penjualan yang lebih tinggi dan membina hubungan yang makin baik.

#### 1. Sifat-sifat *personal selling* antara lain :

- a. *Personal confrontation*, yaitu adanya hubungan yang hidup, langsung, dan interaktif antara 2 orang atau lebih.

- b. *Cultivation*, yaitu sifat yang memungkinkan berkembangnya segala macam hubungan, mulai dari sekedar hubungan jual beli sampai dengan suatu hubungan yang lebih akrab.
- c. *Response*, yaitu situasi yang seolah-olah mengharuskan pelanggan untuk mendengar, memperhatikan, dan menanggapi.

Oleh karena sifat-sifat tersebut maka metode ini mempunyai kelebihan antara lain operasinya lebih fleksibel karena penjual dapat mengamati reaksi pelanggan dan menyesuaikan pendekatannya, usaha yang sia-sia dapat diminimalkan, pelanggan yang berminat biasanya langsung membeli, dan penjual dapat membina hubungan jangka panjang dengan pelanggannya. Namun karena menggunakan armada penjual yang relatif besar, maka metode ini biasanya mahal. Di samping itu, spesifikasi penjual yang diinginkan perusahaan mungkin sulit dicari. Meskipun demikian, personal selling tetaplah penting dan biasanya dipakai untuk mendukung metode promosi lainnya.

- 2. Aktivitas personal selling memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai berikut :
  - a. *Prospecting*, yaitu mencari pembeli dan menjalin hubungan dengan mereka.
  - b. *Targeting*, yaitu mengalokasikan kelangkaan waktu penjual demi pembeli.

- c. *Communicating*, yaitu memberi informasi mengenai [produk perusahaan](#) kepada pelanggan.
  - d. *Selling*, yakni mendekati, mempresentasikan dan mendemonstrasikan, mengatasi penolakan, serta menjual produk kepada pelanggan.
  - e. *Servicing*, yakni Memberikan berbagai jasa dan pelayanan kepada pelanggan.
  - f. *Information gathering*, yakni melakukan riset dan intelijen pasar.
  - g. *Allocating*, yaitu menentukan pelanggan yang akan dituju.
3. Penjual yang ditugaskan untuk melakukan personal selling harus memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut :
- a. *Salesmanship*

Penjual harus memiliki pengetahuan tentang [produk](#) dan menguasai seni menjual, seperti cara mendekati pelanggan, memberikan presentasi dan demonstrasi, mengatasi penolakan pelanggan, dan mendorong pembelian.
  - b. *Negotiating*

Penjual harus mempunyai kemampuan untuk bernegosiasi tentang syarat-syarat penjualan.
  - c. *Relationship marketing*

Penjual harus tahu cara membina dan memelihara hubungan baik dengan para pelanggan.



4. Berdasarkan tugas dan posisinya, penjual dapat diklasifikasikan menjadi enam macam tipe, yaitu :

- a. *Deliverer* (driver sales person), yaitu penjual yang tugas utamanya mengantar produk ke tempat pembeli.
- b. *Order getter*, yaitu penjual yang mencari pembeli atau mendatangi pembeli (sifat kerjanya di luar).
- c. *Order taker*, yaitu penjual yang melayani pelanggan di dalam outlet (sifat kerjanya di dalam).
- d. *Missionary sales people* (*merchandiser, retailer*), yaitu penjual yang ditugaskan untuk mendidik/melatih dan membangun goodwill dengan pelanggan atau calon pelanggan. Misalnya melatih wiraniaga perantara, menjelaskan program promosi perusahaan kepada perantara.
- e. *Technical specialist* (*technician*), yaitu penjual yang harus memiliki atau memberikan pengetahuan teknis kepada pelanggan.
- f. *Demand creator*, yaitu penjual yang harus memiliki kreativitas dalam menjual produk (tangible dan intangible).

### BAB III

#### PEMBAHASAN

##### A. Gambaran Umum PT BTN (Persero) Tbk.

###### 1. Sejarah Singkat Perkembangan Bank BTN

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, Pemerintah Hindia Belanda melalui *Koninklijk Besluit* No. 27 Tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan *Postpaar Bank*. Yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun demikian keadaan keuangan *Postpaar Bank* pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan *Postpaar Bank* dan mendirikan *Tyokin Kyoku* sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan *Tyokin Kyoku* hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan R.I. 17-08-1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan *Tyokin Kyoku* dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah R.I. dan terjadilah penggantian

*commit to user*

nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh Pemerintah R.I. menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Uang Republik Indonesia (ORI) tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang. Karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor, termasuk kantor cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS dibuka kembali (1949). Nama KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN R.I. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama BANK TABUNGAN POS R.I. lembaga ini bernaung di bawah Kementerian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya Undang–Undang Darurat No.9 th. 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama “POSTPAARBANKIN INDONESIA” berdasarkan *staatsblad* No. 295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan Undang–Undang Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No.36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU No.4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan Undang – Undang No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik negara ditetapkan dengan Undang – Undang No.20 tahun 1968 tanggal 19-12-1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian *Postspaarbank* (1897) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976.

Karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dan UU No.7 tahun 1992 bentuk hukum BTN, berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan *call name* Bank BTN. Berdasarkan kajian *consultan independent, Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat Nomor S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Dari tahun ke tahun, bank BTN berupaya untuk melaksanakan diversifikasi sarana dan prasarana. Terutama dengan cara pembukaan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu baru yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya dengan pembukaan Kantor Cabang Solo. Kemudian

ditingkatkan lagi dengan pembukaan kantor Cabang Pembantu di wilayah Karesidenan Surakarta yaitu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojosongo, KCP Palur, KCP Klaten, KCP Universitas Sebelas Maret, dan KCP Sukoharjo.

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), yaitu :

Menjadi bank yang termuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

### b. Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), yaitu :

1) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.

2) Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.

3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini yang berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

4) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.

5) Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

## 3. Budaya Kerja, Nilai Dasar, dan Etika Pegawai

a. Budaya Kerja

1) Pola prima adalah nilai – nilai dasar budaya kerja yang diterapkan dan dikembangkan di PT. Bank BTN Kantor Cabang UNS. Di mana pola prima itu mencakup beberapa aspek sebagai berikut :

a) Pelayanan prima

Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan suatu perusahaan karena dari pelayanan inilah seorang nasabah dapat menilai kinerja pegawai tersebut seperti sikap sopan santun yang diberikan oleh pegawai bank kepada nasabahnya..

b) Inovasi

Inovasi adalah penyempurnaan dan menciptakan nilai tambah produk baru yang diperkenalkan oleh bank kepada nasabahnya seperti produk baru dari kpr sejahtera tapak itu merupakan produk perumahan terbaru dari bank btn.

c) Keteladanan

Keteladanan adalah suatu sikap yang perlu di contoh seperti masuk kerja tepat waktu.

d) Integritas

Integritas adalah berdedikasi disertai penerapan sifat kejujuran sehingga dapat meningkatkan disiplin kerja dari pegawai tersebut.



e) Kerjasama

Kerjasama adalah saling percaya dan menghargai antara sesama pegawai sehingga menumbuhkan rasa persaudaraan.

f) Profesionalisme

Profesionalisme adalah bekerja cerdas yang disertai sikap tanggung jawab yang tinggi supaya pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan benar.

b. Nilai Dasar

Nilai dasar yang dianut oleh PT. BTN untuk mewujudkan dan melakukan misi bank tersebut:

- 1) Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa, pegawai BTN taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran agamanya masing-masing secara khusus.
- 2) Pegawai BTN selalu berusaha menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan demi kemajuan BTN.
- 3) Pegawai bank BTN mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan Bank BTN dengan kinerja yang terbaik.
- 4) Pegawai bank BTN selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi bank BTN dan semua *stakeholders* sebagai perwujudan dari pengabdian yang didasari oleh semangat kesediaan berkorban tanpa pamrih pribadi.

- 5) Pegawai bank BTN selalu bekerja secara profesional yang kompeten dalam bidang tugasnya.

c. Etika Pegawai

Etika pegawai yang diterapkan di kantor Bank BTN cabang uns agar dapat melayani nasabah dengan baik yaitu:

- 1) Patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
- 2) Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Bank BTN.
- 3) Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
- 4) Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kegiatan pribadi.
- 5) Menghindarkan diri dari keterlibatannya dalam pengambilan keputusan dalam hal yang terdapat pertentangan kepentingan.
- 6) Menjaga kerahasiaan nasabah dan bank BTN.
- 7) Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang diterapkan Bank BTN terhadap keadaan sosial, ekonomi dan lingkungannya.
- 8) Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri sendiri maupun keluarganya.
- 9) Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

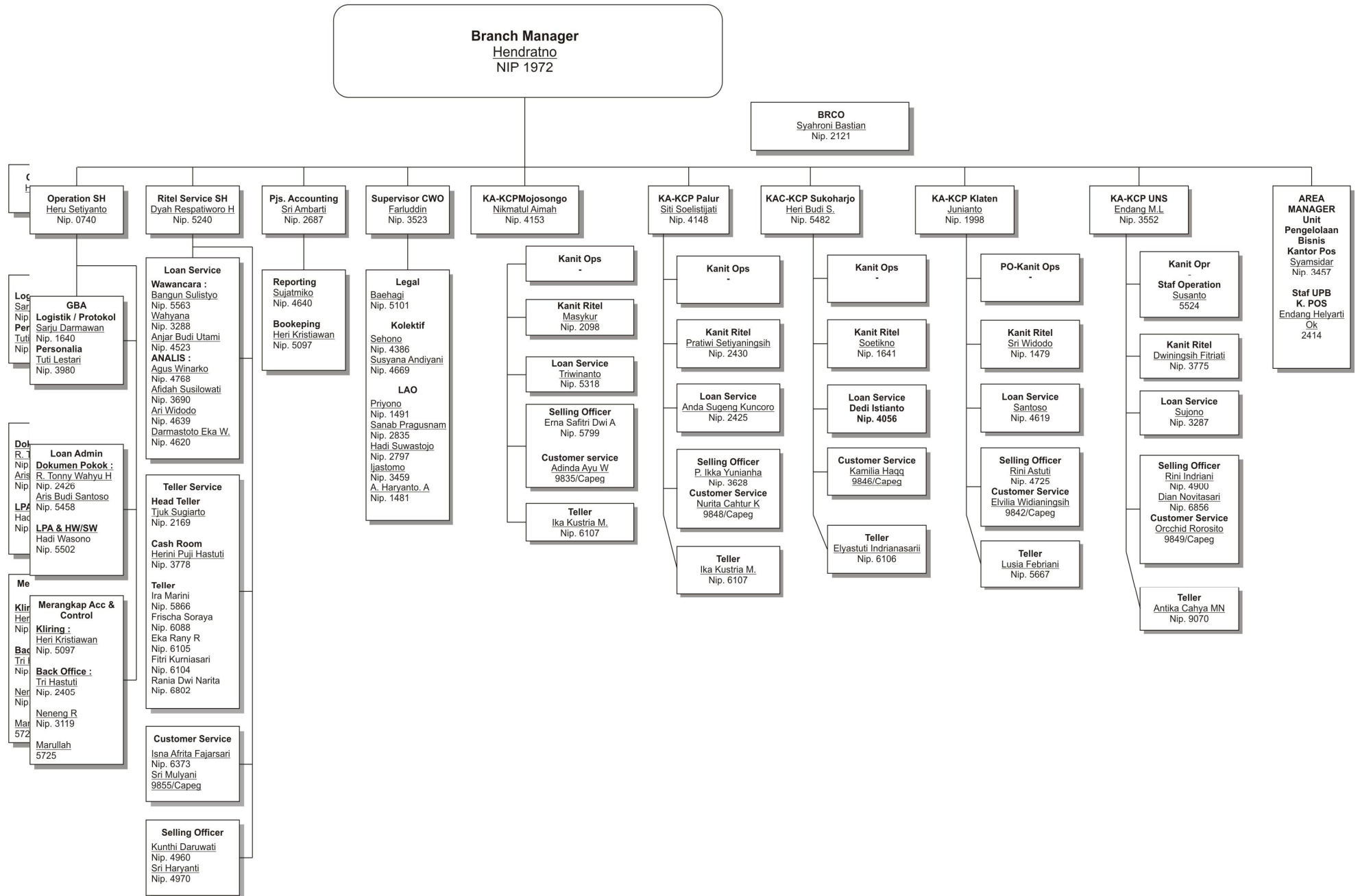
#### 4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi yang digunakan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu KENTINGAN UNS adalah struktur organisasi garis karena tugas dan perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan berada pada satu tangan dan garis berwenang langsung dari pimpinan kepada bawahan.



Gambar 3.1

**STRUKTUR ORGANISASI BANK BTN KANTOR CABANG SOLO**  
**STRUKTUR ORGANISASI BANK BTN KANTOR CABANG SOLO**  
**POSISI OKTOBER 2010**



Gambar 3.1 Struktur organisasi di Kantor Cabang Pembantu Ketingan  
UNS

- 
- 1.) Kepala Cabang Pembantu Uns : Ibu Endang Murni Lestari
  - 2.) Staf Operation : Bapak Susanto
  - 3.) Kepala Unit Ritel : Ibu Dwiningsih fitriati
  - 4.) Loan Service : Bapak Sujono
  - 5.) Selling Officer : a. Ibu Elizabeth Indriani  
b. Dian Novitasari
  - 6.) Customer Service : Orchid Rorosito
  - 7.) Teller : Antika Cahya MN.
5. Job Diskripsi
- a. Kepala Kantor Cabang Pembantu.

Tugas pokok Kepala Kantor Cabang Pembantu :

- 1) Mengatur dan melaksanakan seluruh kewenangan pimpinan pusat di dalam kantor cabang pembantu.
- 2) Bertanggung jawab atas segala kegiatan di dalam kantor cabang pembantu.
- 3) Mengusahakan pengembangan dana dan kredit.
- 4) Mengotorisasi kredit, deposito dan tabungan serta seluruh produk yang ada yang diajukan oleh nasabah.

b. Kepala Unit Ritel Dan Operasional

- 1) Membantu tugas pimpinan dalam bidang pembukuan kesekretariatan, umum, dan personalia.
- 2) Mengatur rencana kerja dan anggaran dalam bidang tugasnya selama satu tahun anggaran untuk dijadikan pedoman dalam mengerjakan kegiatan sehari-hari.
- 3) Menyusun rencana kerja dan anggaran dalam satu tahun anggaran serta menjadikannya pedoman dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- 4) Bertanggung jawab terhadap kelancaran tugas dan kegiatan petugas di bawahnya.
- 5) Merumuskan dan menyusun sistem dan prosedur akuntansi serta menjabarkan rincian tugas unit-unit organisasi sesuai dengan bidangnya.
- 6) Menyelenggarakan administrasi akuntansi keuangan dengan menghimpun serta mengelola data-data semua transaksi keuangan dari semua unit baik bagian dana maupun bagian kredit.
- 7) Membuat laporan neraca dan laba rugi harian, mingguan, bulanan dan tahunan baik untuk kepentingan intern maupun ekstern.



c. *Loan Service*

- 1) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang kredit.
- 2) Menyampaikan saran pada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugas sebagai petugas kredit.
- 3) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam mengatur rencana kerja dan anggaran kredit.
- 4) Menghubungkan sasaran kredit yang potensial di segala sektor.

d. *Teller*

- 1) Mengatur dan mengamankan uang tunai serta surat-surat berharga yang dititipkan.
- 2) Memegang dan mengamankan kunci kontrol terhadap uang tunai dan surat-surat berharga yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Menerima setoran-setoran dari nasabah dan setoran-setoran transaksi lainnya.
- 4) Menyusun laporan berkenaan dengan pengeluaran kas.

e. *Customer service.*

- 1) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang dana.
- 2) Menyampaikan saran-saran kepada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugasnya sebagai petugas dana.

*commit to user*

- 3) Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam menyusun rencana kerja dan anggaran dana.
- 4) Menghubungi sasaran dana yang potensial disegala sektor.
- 5) Memberi penilaian dan mengusulkan serta memberi pertimbangan Kepala Unit Ritel dan Operasional terhadap debitur yang hendak menabung.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Unit Ritel dan Operasional.

f. Personalia

1. Jumlah Karyawan

PT BANK TABUNGAN NEGARA(BTN) Kantor Cabang pembantu

Universitas Sebelas Maret(UNS) yang terdiri dari:

- |                               |     |
|-------------------------------|-----|
| a) Kepala Cabang Pembantu UNS | : 1 |
| b) Staf Operation             | : 1 |
| c) Kepala Unit Ritel          | : 1 |
| d) Loan Service               | : 1 |
| e) Selling Officer            | : 2 |
| f) Customer Service           | : 1 |
| g) Teller                     | : 1 |
2. Tingkat Pendidikan Karyawan

**Tabel 3.2**

Tabel Tingkat Pendidikan dari karyawan

*commit to user*

No	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Kepala Cabang Pembantu Uns	S1
2	Staf Operation	D3
3	Kepala Unit Ritel	D3
4	Loan Service	D3
5	Selling Officer	D3
6	Customer Service	S1
7	Teller	SMU

Sumber : Bank BTN kantor cabang pembantu UNS

## B. Laporan Magang Kerja

### 1. Pengertian dan Tujuan Magang Kerja

Program magang kerja adalah suatu program kegiatan atau tindakan di luar perkuliahan yang diikuti oleh mahasiswa untuk merasakan dunia kerja secara nyata. Kegiatan magang kerja inipun dilakukan secara wajib oleh semua mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ekonomi Sebelas Maret Surakarta.

Ara (BTN) (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS

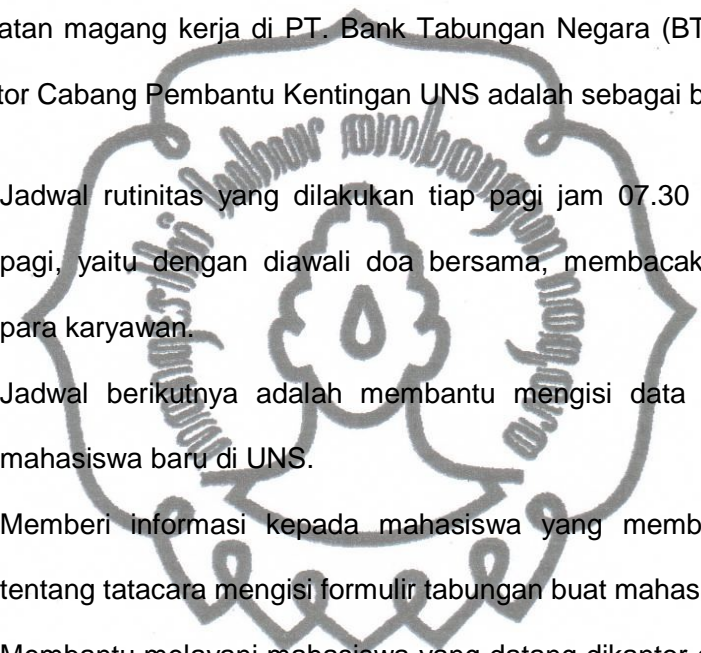
#### a. Waktu Pelaksanaan Magang Kerja :

*commit to user*

Senin – Jumat : 07.30 – 16.00 WIB

Sabtu – Minggu : Libur

Jadwal kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang kerja di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS adalah sebagai berikut :

- 
- a. Jadwal rutinitas yang dilakukan tiap pagi jam 07.30 WIB adalah apel pagi, yaitu dengan diawali doa bersama, membacakan wacana kerja para karyawan.
  - b. Jadwal berikutnya adalah membantu mengisi data formulir rekening mahasiswa baru di UNS.
  - c. Memberi informasi kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan tentang tatacara mengisi formulir tabungan buat mahasiswa baru.
  - d. Membantu melayani mahasiswa yang datang dikantor cabang pembantu ketingan UNS.
  - e. Mengecek kembali formulir rekening mahasiswa agar tidak ada kekeliruan dalam mengisi data.
  - f. Menyetempel buku tabungan.
  - g. Memisahkan data antara mahasiswa yang mendapat beasiswa
2. Manfaat Magang Kerja

Bagi penulis, manfaat magang kerja selain untuk persyaratan Tugas Akhir juga sebagai bekal ilmu sebelum memasuki dunia kerja. Bagi diri pribadi si penulis sendiri, manfaat yang diperoleh dari magang kerja adalah merasakan

pentingnya kekompakan serta hangatnya rasa kekeluargaan dan kebersamaan yang didapat selama magang di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS.

### C. PEMBAHASAN MASALAH

Dari penelitian ini penulis menyajikan sampel adalah perusahaan bank BTN kantor cabang pembantu UNS. Pada bab ini akan disajikan mengenai job description loan service dan langkah apa saja yang dilakukan loan service bank btn kantor cabang pembantu Ketingan UNS dalam proses pemberian kredit pemilikan rumah (KPR).

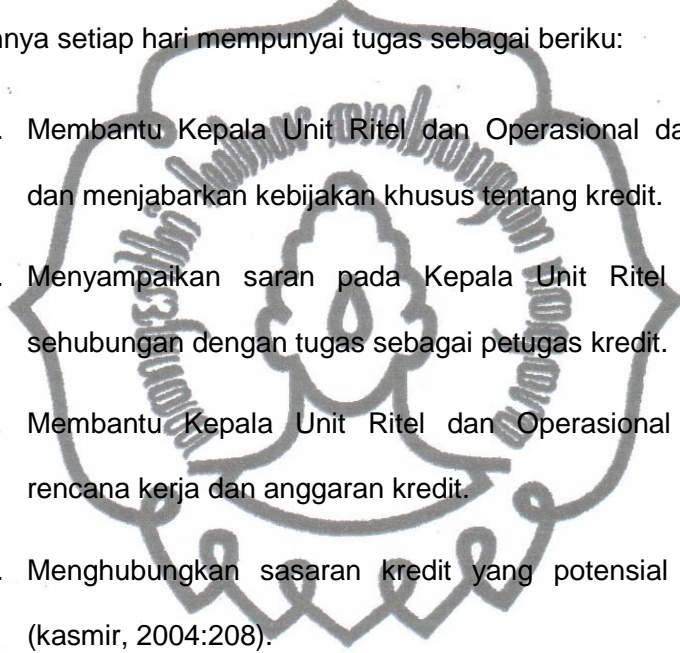
#### 3. *Loan Service*

*Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik nasabah dengan berbagai cara. *Loan Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan terutama pada bagian kredit. Pelayanan Kredit adalah proses dimana bank hipotek atau perusahaan subservicing mengumpulkan tepat waktu pembayaran bunga dan pokok dari peminjam. Tingkat pelayanan yang bervariasi tergantung pada jenis pinjaman dan persyaratan

dinegosiasikan antara perusahaan dan investor mencari jasa mereka. (kasmir, 2004:206).

#### 4. Job description *Loan Service*

Job description loan service di bank bta kantor cabang uns dalam kegiatannya setiap hari mempunyai tugas sebagai berikut:

- 
- a. Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang kredit.
  - b. Menyampaikan saran pada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugas sebagai petugas kredit.
  - c. Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam mengatur rencana kerja dan anggaran kredit.
  - d. Menghubungkan sasaran kredit yang potensial di segala sektor
- (kasmir, 2004:208).

*Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Loan Service*



merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, khususnya pada proses pemberian kredit.

5. Tahap-tahap pelaksanaan loan service bank sebagai berikut:

1. Tahap Pemberian Kredit

*Loan Service* memiliki peran yang penting dalam proses pemberian kredit. Proses tersebut dapat dibagi menjadi beberapa tahapan. Adapun tahapan tersebut antara lain :

a. Tahap Pengenalan Produk

Pada tahap ini, *Loan Service* mengenalkan produk-produk kredit yang dimiliki oleh bank kepada calon debitur agar calon debitur tersebut mengetahui spesifikasi produk kredit, baik itu kekurangan maupun kelebihan dari produk kredit yang ditawarkan.

Produk-produk kredit perumahan bank bta dikenalkan kepada para calon nasabah dengan cara sebagai berikut:

1. Melalui percakapan langsung antara kreditur dan debitur
2. Lewat brosur dan selebaran yang dipasang dipinggir jalan
3. Dengan mempromosikan produk tersebut lewat tayangan iklan di televisi
4. Pihak bank bekerjasama dengan developer sebagai perantara dalam mencari calon nasabah.

b. Syarat-syarat pengajuan kredit

Setelah *Loan Service* mengenalkan produk kredit kepada calon nasabah, selanjutnya adalah memberikan informasi mengenai syarat-syarat dalam mengajukan kredit yang telah dipilih oleh calon debitur. Syarat-syarat tersebut antara lain:

KREDIT GRIYA UTAMA (KGU) dan PLATINUM BANK BTN SOLO:

Suku bunga  $\leq$  50 juta :12,5,00% Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan) / RSH Non Subsidi

Suku bunga  $\leq$  75 juta :12,5,00 % Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan)

Suku Bunga  $> 75$  juta S/D  $\leq 150$  juta:12,00 % Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan)

Suku Bunga  $> 150$  juta S/D  $\leq 350$  Juta :11,25 Anuitas Tahunan (Bunga Menurun tahunan)

Suku Bunga  $> 350$  juta :10,75 % Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan)

Ketentuan kredit perumahan Bank BTN sebagai berikut:

1. Agunan: Sertifikat dan IMB atas nama pemohon.
2. Maksimal Kredit Developer :80% dari harga jual Maksimal kredit perorangan :80% Harga jual.
3. Jangka waktu maksimal 15 tahun, usia 65 tahun kredit lunas.

Persyaratan bagi calon debitur:

a) berdasarkan pekerjaannya bagi karyawan/ pegawai tetap persyaratannya sebagai berikut:

1. Mengisi form permohonan KGU
2. Foto copy identitas diri(KTP, KK, Surat nikah)
3. Foto copy identitas kerja(karpeg, SK, NIP, Slip gaji terakhir, keterangan instansi)
4. Surat kuasa potong gaji, copy Tabungan BATARA.
5. SPT Tahunan/surat keterangan penghasilan tidak tetap minimal dari kades.
6. NPWP bagi pengambil kredit 50 juta keatas.

b) berdasarkan pekerjaannya WIRASWASTA / pegawai tidak tetap:

1. Mengisi form permohonan KGU
2. Foto copy identitas diri(KTP, KK, Surat nikah)
3. SIP/TDP/NPWP
4. Akta pendirian perusahaan /Anggaran dasar perusahaan
5. Neraca/laba rugi/kwitansi penjualan BTN
6. NPWP bagi pengambil kredit 50 juta keatas.

KPR SUBSIDI POLA FLPP"KPR SEJAHTERA TAPAK"BANK BTN  
SOLO:

Suku bunga  $\leq$  50 juta : 8,15% Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan) Fixed rate

Suku bunga > 50 juta S/D  $\leq$  60 juta: 8,25 % Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan) Fixed rate

Suku Bunga > 60 juta S/D  $\leq$  70 juta: 8,35% Anuitas Tahunan (Bunga Menurun Tahunan) Fixed rate

Suku Bunga > 70 juta S/D  $\leq$  80 Juta : 8,50 Anuitas Tahunan (Bunga Menurun tahunan) Fixed rate

Ketentuan kredit perumahan Bank BTN sebagai berikut:

1. Belum memiliki rumah dan belum pernah mendapat subsidi
2. Maksimal kredit : 80 juta uang muka minimal 10 % dari harga jual.
3. Jangka waktu maksimal 15 tahun, usia 65 tahun kredit lunas.

Persyaratan bagi calon debitur:

a) berdasarkan pekerjaannya bagi karyawan/ pegawai tetap persyaratannya sebagai berikut:

- 1) Mengisi form permohonan KPR
- 2) Foto copy identitas diri (KTP, KK, Surat nikah)
- 3) Foto copy identitas kerja (karpeg, SK, NIP, Slip gaji terakhir, keterangan instansi)
- 4) Surat kuasa potong gaji, copy Tabungan BATARA.
- 5) Surat keterangan penghasilan penghasilan tidak tetap minimal dari kades.
- 6) NPWP dan SPT tahunan.

b) berdasarkan pekerjaannya WIRASWASTA/pegawai tidak tetap:

- 1) Mengisi form permohonan KPR
- 2) Foto copy identitas diri(KTP, KK, Surat nikah)
- 3) SIP/TDP/NPWP
- 4) Akta pendirian perusahaan /Anggaran dasar perusahaan
- 5) Neraca/laba rugi/kwitansi penjualanBTN
- 6) NPWP dan SPT tahunan...
- 7) penghasilan gaji pokok /pendapatan pokok perbulan  
Rp.2.500.000

Syarat syarat pengajuan kredit diatas sangatlah penting untuk pertimbangan seorang kreditur bank btn dalam menilai seorang nasabah dan berguna sebagai berikut:

1. Sebagai keamanan agar tidak tertipu
2. Supaya pihak bank mengetahui alamat jelas si peminjam kredit tersebut.
3. untuk menghindari resiko yang tidak diinginkan di kemudian seperti debitur tidak bisa melunasi hutangnya.

Apabila syarat-syarat tersebut lengkap, dan kriteria calon debitur cukup baik, maka proses -realisasi akan cepat terlaksana dan begitu sebaliknya, apabila syarat-syarat tersebut masih kurang dan calon debitur mengindikasikan berperilaku kurang baik, maka proses realisasi kredit juga lama bahkan akan ditolak.

c. Tahap wawancara

Setelah syarat-syarat pengajuan terpenuhi, maka tahap selanjutnya adalah tahap wawancara. Pada tahap ini Loan Service berkewajiban mewawancarai calon debitur berkaitan dengan kriteria yang dimiliki. Hal yang dinilai dalam tahap wawancara ini antara lain menilai nasabah berdasarkan prinsip 7C dan 7P.

1. Prinsip 7C ini meliputi (Farid, 1991:203):

a) *Character*

Seperti telah diuraikan di muka dasar dari suatu pemberian kredit adalah atas dasar kepercayaan, jadi yang mendasari suatu kepercayaan yaitu adanya keyakinan dari pihak bank bahwa si peminjam mempunyai moral, watak, ataupun sifat-sifat pribadi yang positif dan kooperatif dan juga mempunyai rasa tanggung jawab baik dalam kehidupan pribadi sebagai manusia, kehidupannya sebagai anggota masyarakat ataupun dalam menjalankan kegiatan usahanya.

b) *Capacity*

Yang dimaksud dengan *capacity* disini yaitu suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajiban-kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukannya atau kegiatan usaha yang akan dilakukannya yang akan dibiayai dengan kredit dari bank. Jadi jelaslah maksud dari penilaian terhadap *capacity* ini untuk menilai sampai dimana hasil yang akan diperolehnya tersebut, akan mampu untuk melunasinya tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya.



Dasarnya adalah sebelum kredit dicairkan seorang kreditur harus mampu menganalisa penghasilan debitur agar bisa mengetahui kemampuannya untuk melunasi hutangnya.

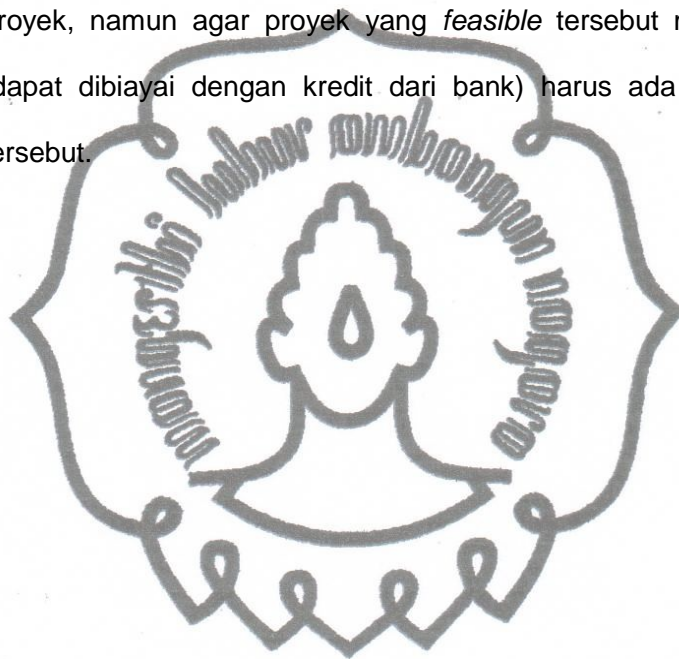
c) *Capital*

Yaitu jumlah dana/modal sendiri yang dimiliki oleh calon debitur. Dalam praktek sehari-hari kemampuan capital ini antara lain dapat dimanifestasikan dalam bentuk kewajiban untuk menyediakan *self financing* adalah pembiayaan modal sendiri. sampai sejumlah tertentu dan sebaiknya besarnya self financing ini lebih besar dari kredit yang akan dimintakan dari perbankan. Bentuk *self financing* ini tidak selalu harus berupa uang tunai, dapat juga dalam bentuk barang-barang modal seperti tanah, bangunan, mesin-mesin, dan lain-lain. Besar kecilnya capital ini dapat juga dilihat dari neraca perusahaan yaitu pada komponen "*owner equity* adalah kepemilikan modal. laba yang ditahan, atau juga dapat dilihat dari akta pendirian perusahaan. Untuk perusahaan perorangan dapat kita lihat dari daftar kekayaan calon debitur dikurangi dengan hutang yang dimiliki.

d) *Collateral*

Yang dimaksud dengan *collateral* ini yaitu barang-barang jaminan yang diserahkan oleh debitur sebagai jaminan atas kredit yang diterimanya. Manfaat *collateral* yaitu sebagai alat pengamanan apabila usaha yang dibiayai kredit tersebut gagal atau sebab-sebab lain dimana debitur tidak mampu melunasi kreditnya. Jaminan juga dapat sebagai alat

pengaman dalam menghadapi kemungkinan adanya ketidakpastian pada kurun waktu yang akan datang pada saat kredit harus dilunasi. Jaminan ini sifatnya sebagai pelengkap dari kelayakan (*feasibility*) dari proyek nasabah. Jaminan ini tidak akan memperbaiki tingkat *feasibility* suatu proyek, namun agar proyek yang *feasible* tersebut menjadi *bank-able* (dapat dibiayai dengan kredit dari bank) harus ada jaminan/*collateral* tersebut.



e) *Condition of Economic*

Yang dimaksud dengan *Condition of Economic* adalah situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat maupun untuk suatu kurun waktu tertentu yang memungkinkan akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari perusahaan yang memperoleh kredit. *Condition of Economic* sangat penting untuk diketahui apabila kredit tersebut diberikan untuk perusahaan yang bergerak di bidang ekspor-impor. Adapun maksud penilaian terhadap *Condition of Economic* dimaksudkan pula untuk mengetahui sampai sejauh mana kondisi-kondisi yang mempengaruhi perekonomian suatu Negara/daerah akan memberikan dampak yang bersifat positif maupun negatif terhadap perusahaan yang memperoleh kredit tersebut. Untuk kemungkinan penilaian *Condition of economic* ini perlu dipelajari masalah-masalah politik, budaya, kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah setempat, peraturan-peraturan moneter, perpajakan, dan lain-lain.

f) *Constraint*

Yang dimaksud dengan *constraint* ini adalah hambatan-hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan bisnis di suatu tempat. Walaupun prinsip 5C diatas memungkinkan atau cukup baik. Sebagai misal seorang peternak babi di daerah yang penduduknya muslim, walaupun ke 5C baik tetapi sebaiknya perusahaan tersebut tidak usah diberikan kredit kecuali mau disarankan untuk pindah ke lokasi lain.

*g) Covering*

Bank menjaga setiap kredit yang diberikan yaitu dengan mengasuransikannya. Jika proyek perusahaan yang dibiayai dari kredit mengalami kegagalan dan kesulitan dalam melunasi kredit, maka pihak asuransi akan membayar kepada bank sebesar 80% dari jumlah kredit. Dalam hal ini pihak perusahaan tidak terlibat.

2. Prinsip 7P

Dalam dunia perbankan terdapat prinsip 7P yang harus diterapkan. prinsip 7P itu meliputi ( Suhardjono,2002:206):

8. *Personality*

Menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya merupakan penilaian terhadap calon debitur termasuk orang atau lembaga yang mendukung kegiatan usahanya, seperti mitra usaha, penyandang dana, pemasok juga pelanggan yang dianggap penting.

9. *Party*

Mengklasifikasikan nasabah kedalam klasifikasi tertentu atau golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas, dan karakternya yaitu ada kreditur dan calon debitur yang sedang melakukan transaksi kredit.

10. *Purpose*

Untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah dan apabila perlu juga

diadakan pengawasan supaya kredit tersebut digunakan untuk tujuan yang telah disepakati antara kreditur dan calon debitur. supaya penggunaan kredit tersebut terarah, aman, produktif, membawa manfaat bagi debitur, masyarakat, bank serta pengembangan daerah

#### 11. *Prospect*

Menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang apakah menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya. pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

#### 12. *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit yang diperolehnya. seperti penilaian terhadap sumber-sumber dana primer maupun sekunder untuk mengetahui proporsi pelunasan kredit sebagai bahan penetapan kebijakan baik oleh debitur maupun bank.

#### 13. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. seperti bila seorang nasabah mempunyai suatu usaha bisnis kreditur harus mengetahui seberapa besar laba yang didapat debitur supaya kreditur bisa melakukan penilaian layak tidaknya debitur tersebut mendapatkan uang pinjaman dari bank.

#### 14. Protection

Tujuannya adalah bagaimana menjaga kredit yang dikucurkan oleh bank namun melalui suatu perlindungan. sebagai antisipasi terjadinya kegagalan dalam pelunasan kredit perlu adanya penilaian agunan yang mungkin bisa dikuasai oleh pihak bank.

#### 3. Permasalahan yang terjadi di KPR Bank BTN.

Permasalahan yang timbul karena debitur wanprestasi atau menunggak pembayaran:

- a) Di phk dari perusahaan, sewaktu mengajukan permohonan KPR seorang nasabah tersebut masih memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap akan tetapi setelah proses KPR berjalan karyawan tersebut di phk.
- b) Pada saat pengajuan KPR melakukan mark up data seperti debitur menaikkan penghasilan.
- c) Debitur mengalami liquid dalam usahanya.
- d) Analis salah menganalisa pekerjaan dan penghasilan calon debitur.
- e) Debitur sering melakukan penundaan pembayaran.

#### d. Realisasi kredit

Realisasi kredit dilakukan setelah calon debitur mendapatkan persetujuan dari pihak bank baik dari *Loan Service* maupun dari pimpinan. Dalam realisasi kredit ini calon nasabah wajib menandatangani berkas-berkas yang diketahui oleh pejabat notaris untuk melegalkan berkas-berkas yang meliputi form aplikasi permohonan kredit, fotocopy KTP, Kartu keluarga (KK), dan surat nikah/cerai, pas foto terbaru pemohon dan pasangan, slip gaji terakhir/ surat



keterangan penghasilan, fotocopy SK pegawai, fotocopy tabungan/giro di bank BTN/ bank lain, fotocopy SPT Pph Ps.21, fotocopy NPWP untuk pemohon kredit >100 juta, fotocopy akta pendirian perusahaan, SIUP, TDP, & SITU, fotocopy ijin-ijin praktek, fotocopy Sertifikat Hak Milik (SHM), Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB), dan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).



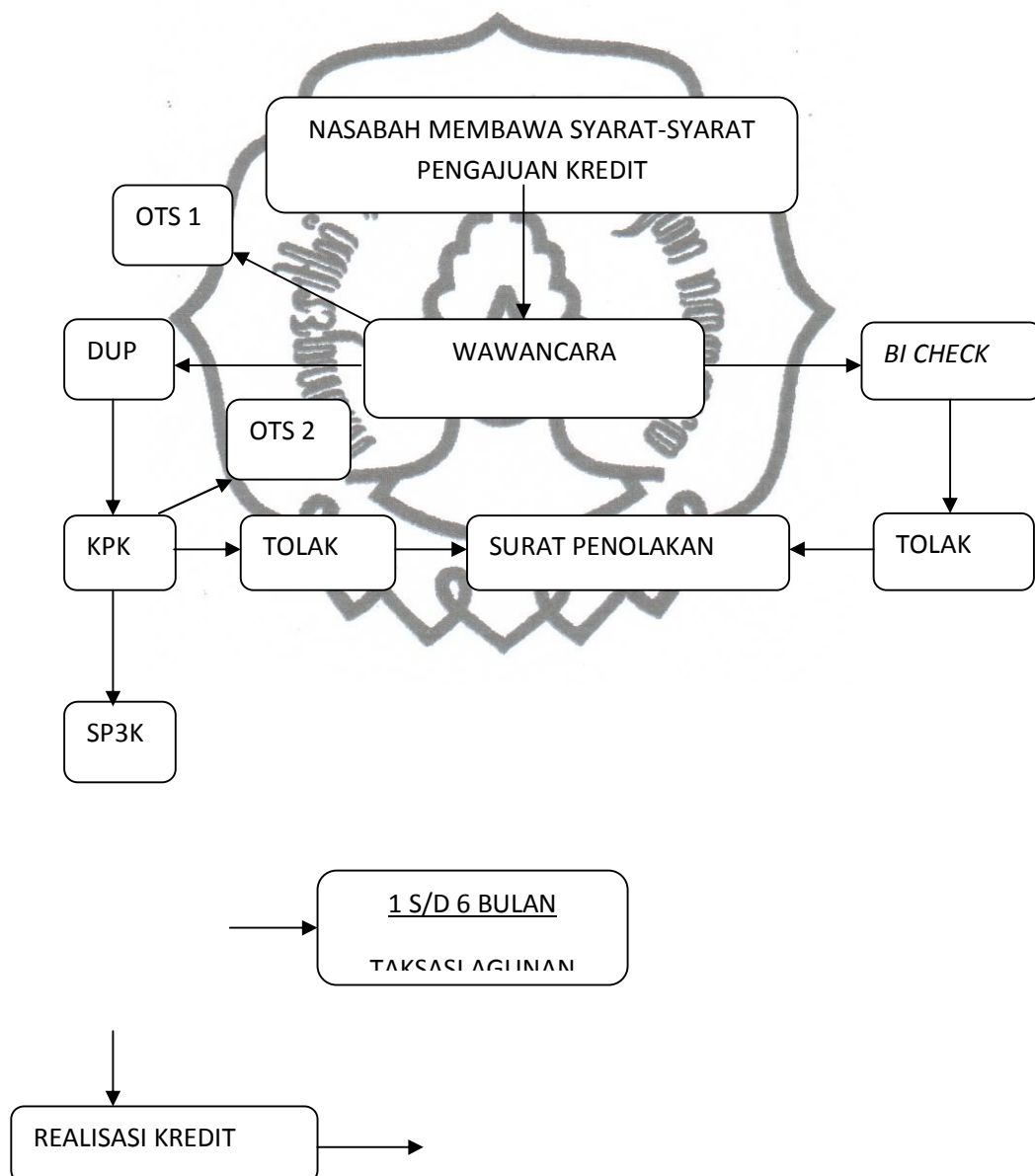
e. Tahap pengarsipan data

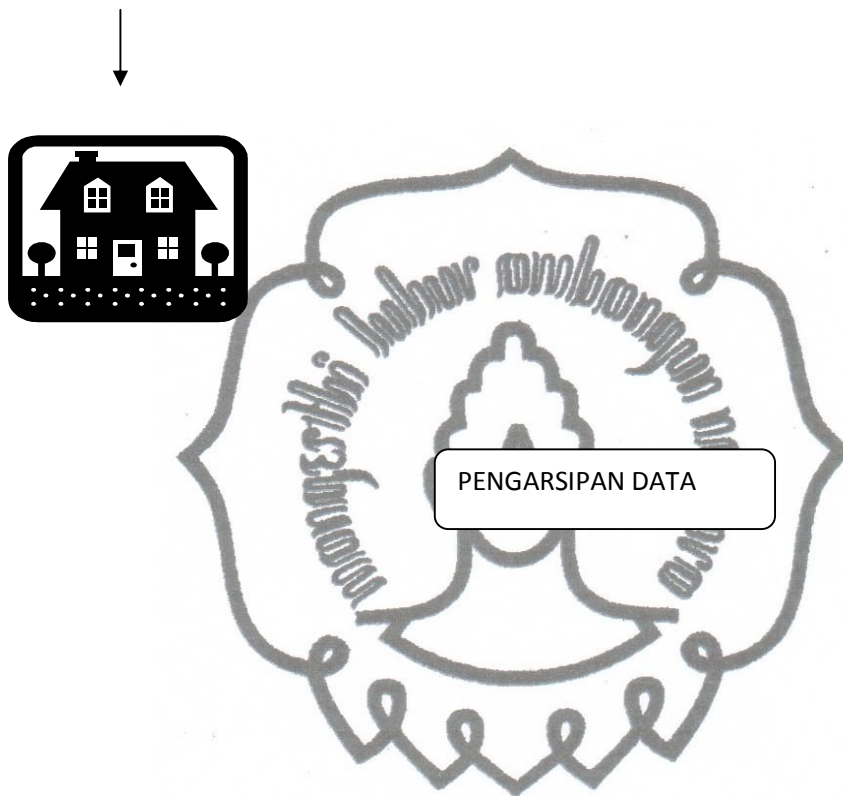
Pada tahap ini *Loan Service* bertugas menyimpan dan memelihara data nasabah agar data tersebut tidak hilang maupun rusak. Dalam menyimpan data, *Loan Service* berkewajiban mengurutkan data agar mudah dalam pencarian jika sewaktu-waktu dibutuhkan yang berdasarkan nomor registrasi (masuk), nama nasabah, tempat dan tanggal lahir dan alamat nasabah.

## 2. Alur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi

Gambar 3.3

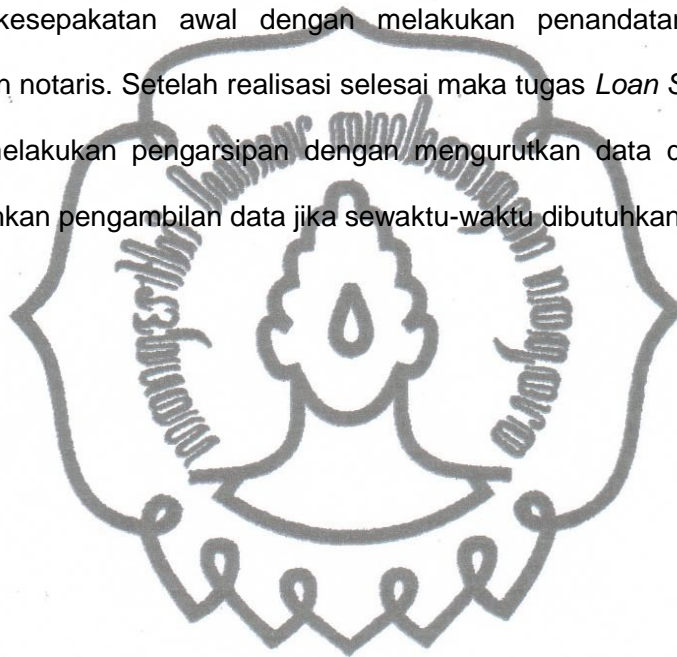
## Alur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi

*commit to user*



Dari gambar 3.3 dapat dijelaskan mengenai alur pemberian Kredit Pemilikan Rumah Bersubsidi yaitu Calon Debitur membawa syarat-syarat permohonan kredit, setelah syarat-syarat terpenuhi *Loan Service* melakukan wawancara terhadap calon debitur. Setelah melakukan wawancara kemudian *Loan Service* melakukan *BI Check* berkenaan dengan pinjaman calon nasabah di bank lain. Apabila calon debitur memiliki pinjaman di rekening bank lain yang cukup banyak dan kemungkinan besar pendapatan calon debitur tidak mencukupi untuk melakukan pinjaman maka *Loan Service* berhak memutuskan untuk tidak memberikan kredit kepada calon debitur dengan memberikan surat penolakan kepada calon debitur. Jika calon debitur tidak memiliki pinjaman dan pendapatan mencukupi untuk melakukan angsuran maka selanjutnya *Loan Service* membuat Daftar Usulan Pemohon (DUP). DUP langsung bisa dibuat untuk calon nasabah berpenghasilan tetap seperti Pegawai Negeri. Untuk nasabah yang tidak berpenghasilan tetap seperti pedagang maka pihak bank akan Melakukan *On The Spot (OTS 1)* tinjauan langsung ke tempat calon debitur, hal ini untuk mencegah terjadinya kredit macet dikemudian hari. Setelah pembuatan DUP langkah selanjutnya adalah menyerahkan berkas ke Komisi Pemutus Kredit (KPK). Dalam tahap ini barulah dilakukan *OTS 2* untuk pemohon berpenghasilan tetap. jika ada calon nasabah yang tidak memenuhi kriteria maka dapat dilakukan penolakan pemberian kredit dengan membuat surat penolakan yang dikirimkan kepada calon debitur. Apabila calon debitur memenuhi spesifikasi maka selanjutnya adalah pembuatan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K), bagi yang telah mendapat persetujuan SP3K maka calon nasabah

menunggu rumah yang ingin dibeli/dibuat dengan jangka waktu 1-6 bulan. Rumah tersebut adalah jaminan untuk pihak bank kemudian dilakukan transaksi berkaitan dengan jumlah pinjaman yang layak diberikan kepada debitur. Setelah melakukan transaksi selanjutnya pihak bank memberikan realisasi kredit kepada debitur sesuai dengan kesepakatan awal dengan melakukan penandatanganan perjanjian dihadapan notaris. Setelah realisasi selesai maka tugas *Loan Service* selanjutnya adalah melakukan pengarsipan dengan mengurutkan data dengan baik untuk memudahkan pengambilan data jika sewaktu-waktu dibutuhkan.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian mengenai peran loan service dalam proses pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) bersubsidi di PT Bank Tabungan Negara (BTN) (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Pembantu Ketingan UNS, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Job description loan service di bank BTN kantor cabang UNS dalam kegiatannya mempunyai tugas sebagai berikut :
  - a. Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam merumuskan dan menjabarkan kebijakan khusus tentang kredit.
  - b. Menyampaikan saran pada Kepala Unit Ritel dan Operasional sehubungan dengan tugas sebagai petugas kredit.
  - c. Membantu Kepala Unit Ritel dan Operasional dalam mengatur rencana kerja dan anggaran kredit.
  - d. Menghubungkan sasaran kredit yang potensial di segala sektor.
2. Loan Service di Bank BTN mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a) *Loan Service* bertugas menangani operasional bank terutama pemberian kredit kepada debitur. *Loan Service* memegang



peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *Loan Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Loan Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Loan Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, khususnya pada proses pemberian kredit.

- b) *Loan Service* dalam melaksanakan tugasnya antara lain adalah mengenalkan Produk-produk kredit kepada calon debitur, memberikan informasi mengenai syarat-syarat pengajuan kredit, melakukan wawancara kepada calon debitur, memberikan keputusan realisasi kredit, dan melakukan pengarsipan data.
- c) *Loan Service* menilai karakter nasabah apakah nasabah tersebut layak diberikan kredit atau tidak, menilai jaminan nasabah, dan menilai kondisi keuangan nasabah.

## B. SARAN

1. .Sebaiknya Bank BTN lebih selektif lagi dalam menjaring nasabah yang ingin mengajukan kredit KPR misalnya menilai karakter nasabah apakah nasabah tersebut layak diberikan kredit atau tidak, menilai jaminan nasabah, dan menilai kondisi keuangan nasabah dan Memperbaiki regulasi atau di jaga kebijakan yang berkaitan dengan syarat-syarat

pengajuan kredit.hal ini diharapkan supaya kedepannya informasi yang diberikan nasabah kepada Bank BTN adalah riil atau nyata sehingga tidak ada kebohongan didalam pengajuan kredit tersebut.

2. Dalam melaksanakan tugasnya *Loan Service* harus lebih proaktif memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kebaikan kredit terutama Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi dengan cara memberikan penyuluhan kepada masyarakat. *Loan Service* juga harus meningkatkan Pelayanan Prima untuk kepuasan nasabah terutama kepada debitur dengan menerapkan prinsip 3A yaitu *attitude*, *attention* dan *action*. Sebagai contoh adalah berbicara dengan sopan kepada nasabah, mendengarkan dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah, dan mewujudkan kebutuhan para nasabah.

**KETERANGAN PENGHASILAN**  
**UNTUK PEMOHON YANG BERPENGHASILAN TIDAK TETAP**

Nama :  
 Alamat :  
 Jenis usaha/mata pencaharian :  
 Tempat usaha :  
 Jumlah tanggungan : Istri/Suami : ..... Anak ..... Lain-lain : .....

Perincian penghasilan :

1. Setiap hari :

a. Penerimaan uang hasil usaha/upah Rp. .... (A)

b. Biaya-biaya usaha (uraian secara singkat)

..... Rp. ....

..... Rp. ....

..... Rp. ....

..... Rp. ....

Jumlah

Rp. .... (B)

c. Keuntungan usaha setiap hari / upah

Rp. .... (C)

2. Setiap bulan :

a. Rata-rata : ..... hari kerja : ..... x Rp. .... (C) Rp. ....

b. Penghasilan bersih Istri/Suami/ (bila ada dan harus dapat  
 dibuktikan dengan keterangan secukupnya)

Rp. .... (D)

c. Penghasilan keluarga per bulan (rata-rata)

Rp. .... (E)

3. Kesanggupan angsuran KPR dan biaya hidup :

a. Dari penghasilan rata-rata perbulan tersebut diatas sanggup  
 untuk membayar KPR per bulan

Rp. ....

b. Keperluan untuk biaya hidup per bulan.

Rp. ....

Keterangan ini dibuat sesuai dengan kebenaran yang ada dan kami bersedia diambil tindakan apabila kami sengaja menyampaikan keterangan yang tidak benar.

Mengetahui,  
 (Atasan/Majikan Pemohon)

Istri / Suami

Pemohon KPR